



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

SOCAP

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA REAL DEL POTOSÍ



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs: 2,289
 Acciones de Defensa realizadas de Caja Real del Potosí: 62 Part. 2.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA REAL DEL POTOSÍ:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	54	43	-20.4%
RECLAMACIONES	34	19	-44.1%
Controversias	34	19	-44.1%
• Gestión Ordinaria	25	13	-48.0%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	4	5	25.0%
• Conciliación	5	1	-80.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	88	62	-29.5%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

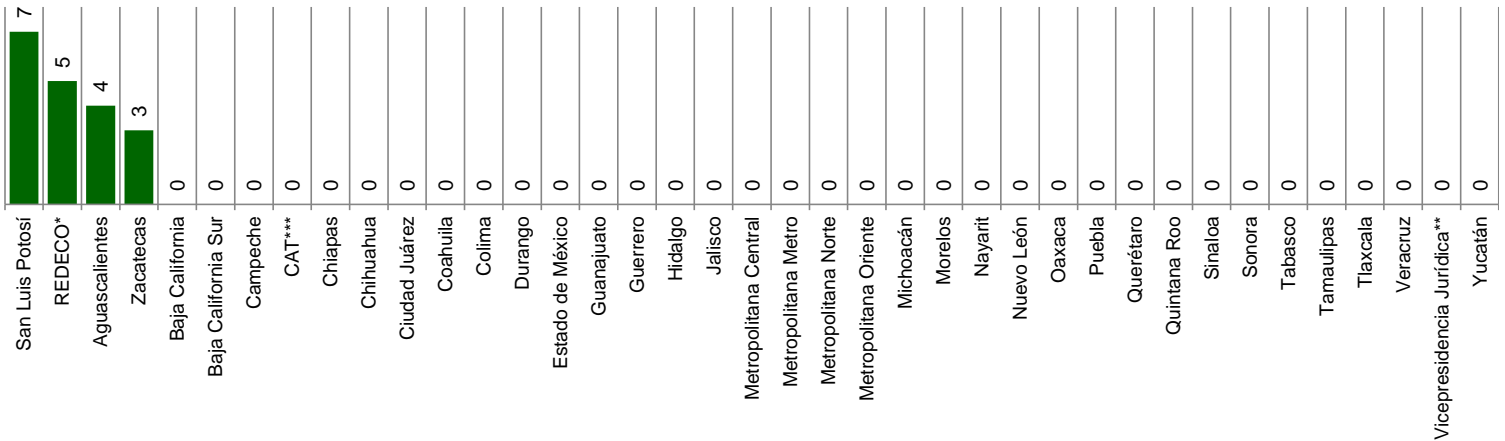
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CAJA REAL DEL POTOSÍ



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 19



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

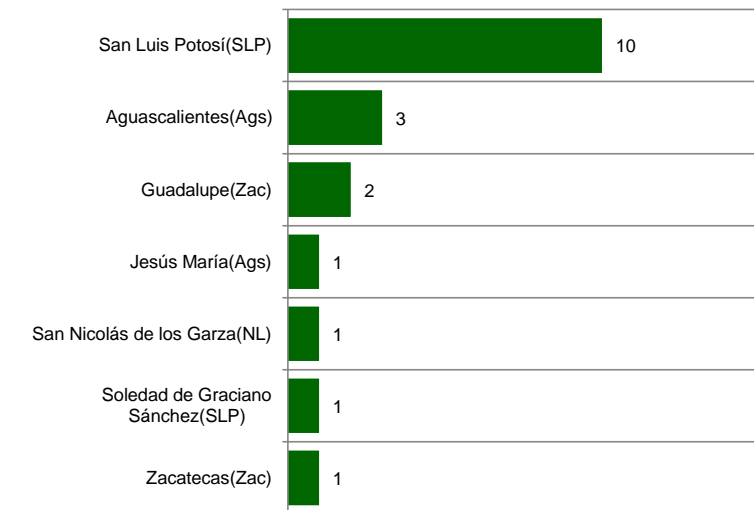
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 7 municipios del país se registran al menos una reclamación de Caja Real del Potosí, de estos, 2 concentran el 68% de las quejas.

El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.



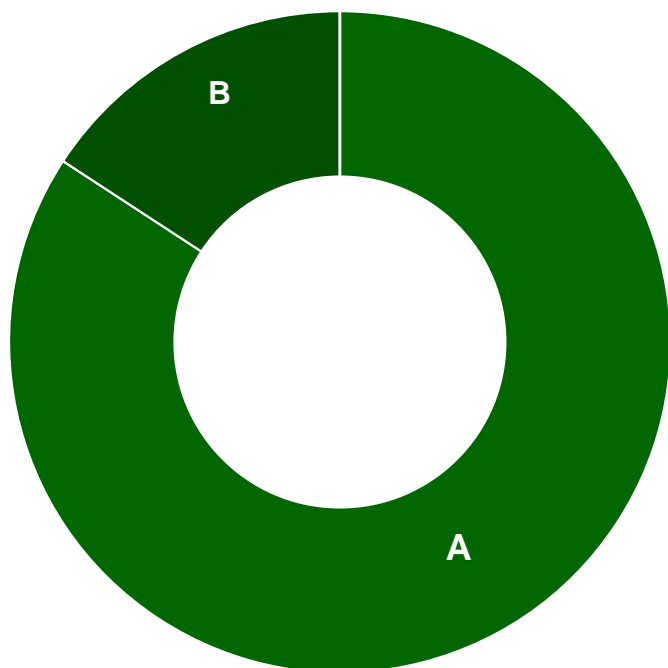
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	16%
Entre 30 y 39 años	6	32%
Entre 40 y 49 años	5	26%
Entre 50 y 59 años	0	0%
Entre 60 y 69 años	5	26%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	19	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	34	100.0	19	100.0	-44.1
Crédito personal	29	85.3	16	84.2	-44.8
Resto de productos 1/	5	14.7	3	15.8	-

1/ Incluye: Crédito hipotecario, Cuenta de ahorro, entre otros.



A 84.2% Crédito personal

25% Gestión de Cobranza (REDECO)

25% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

19% Actualización de historial crediticio no realizada

B 15.8% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOCAPs.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	5.65	7.95	6.57
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	10.00	5.00
3	Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.74	0.00	N/A	4.95
4	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	9.05	4.71
5	Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	6.63	0.00	4.78	2.76
	Promedio del Sector	9.55	0.04	8.85	4.74

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 68.0% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAPs que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		10
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)		100 Puntos
Asuntos diferidos		20
Asuntos diferidos no conciliados		20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso		20
Asuntos con incumplimiento de Convenio		40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 152 SOCAPs se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Caja Real del Potosí no presentó problemática, ya que de los 13 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Caja Real del Potosí no presentó problemática, ya que de los 13 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso Caja Real del Potosí emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. Este obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 1 asunto atendido en este proceso, 1 (100.0%) registró diferimiento durante la audiencia de conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: Ese mismo asunto (100.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 33.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA REAL DEL POTOSÍ



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	5	4	2	2		13
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	46	26	7	9		88
Asuntos directos	5	4	2	2		13
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.20	6.50	3.50	4.50	X	6.77
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	5	4	2	2		13
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00	0.00	0.00		33.33
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	64.49	99.86	98.03	97.62		66.34

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA REAL DEL POTOSÍ



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	6.77	n/a	9.34	n/a	9.34
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	100.00	20.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	33.33	1.00	1.00	1.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			66.34	47.00	66.34

El puntaje 66.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.34 / 10 = 6.63 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA REAL DEL POTOSÍ



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos diferidos (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	33.33	0.00	0.00	0.00		10.00
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	0	0		1
Asuntos diferidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		25.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		33.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	43.00	N/A	N/A	N/A		47.75

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	100.00	10.00	1.00	10.50	5.75
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	100.00	25.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento	20	100.00	33.33	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			43.00	52.50	47.75

El puntaje 47.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$47.75 / 10 = 4.77 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.63	x	0.2	1.33
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	4.77	x	0.3	1.43

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 2.76

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	24	12	-50.0%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	24	12	-50.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	24	12	-50.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	24	12	-50.0%
Teléfono	24	12	-50.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Fax	0	0	-
Mensajería	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0	\$600	-
Monto Abonado	\$0	\$600	-
% de Abono	-	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	41.7%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 COOPERATIVA ACREIMEX



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs: 2,289
Acciones de Defensa realizadas de Cooperativa Acreimex: 69 Part. 3.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE COOPERATIVA ACREIMEX:

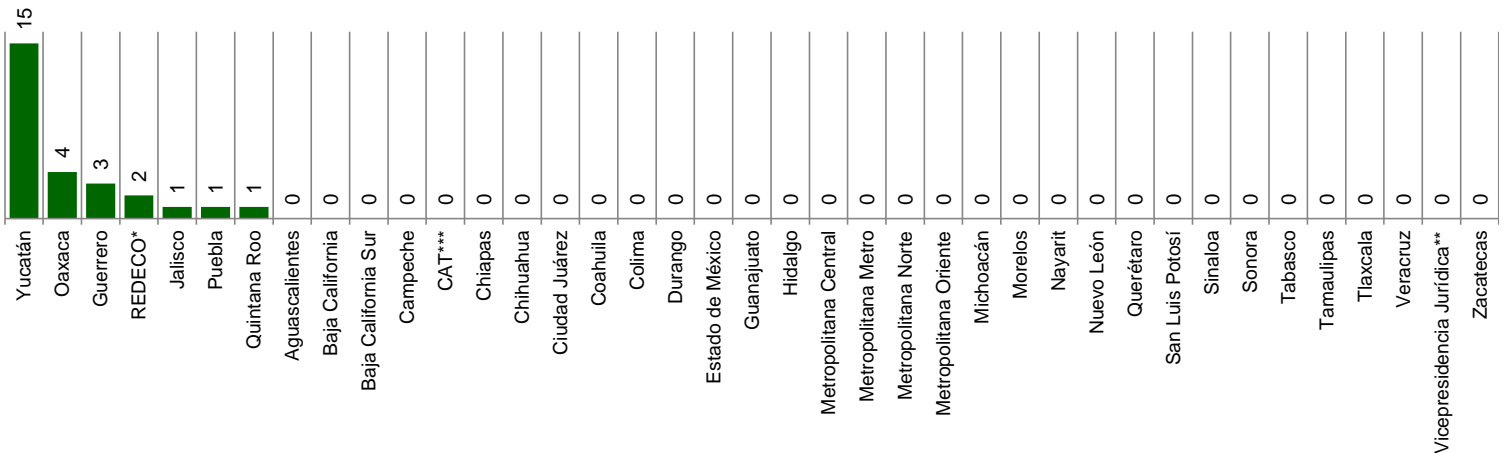
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	46	42	-8.7%
RECLAMACIONES	13	27	107.7%
Controversias	13	27	107.7%
• Gestión Ordinaria	9	23	155.6%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	4	2	-50.0%
• Conciliación	0	2	-
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	59	69	16.9%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 27



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

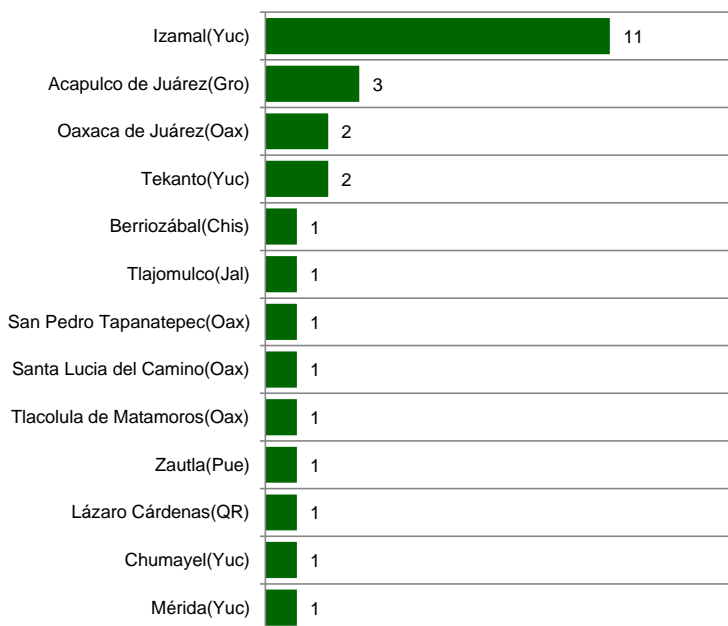
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 13 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cooperativa Acreimex, de estos, 4 concentran el 67% de las quejas.

El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.

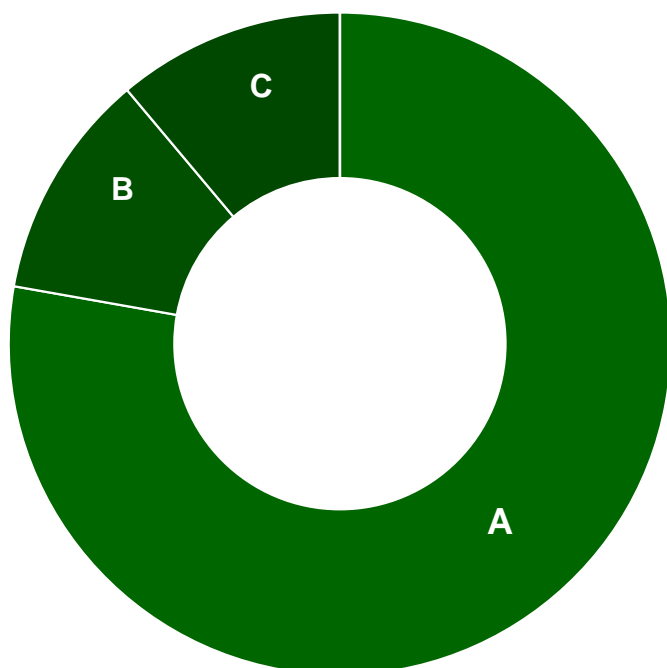


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	7%
Entre 30 y 39 años	0	0%
Entre 40 y 49 años	11	41%
Entre 50 y 59 años	4	15%
Entre 60 y 69 años	3	11%
Entre 70 y 79 años	2	7%
Más de 80 años	5	19%
Total	27	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	13	100.0	27	100.0	107.7
Crédito personal	8	61.5	21	77.8	162.5
Cuenta de ahorro	1	7.7	3	11.1	200.0
Resto de productos 1/	4	30.8	3	11.1	-

1/ Incluye: Crédito de nómina, entre otros.



A 77.8% Crédito personal

- 48% Solicitud de entrega de recursos no atendida
- 14% Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
- 10% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 11.1% Cuenta de ahorro

- 67% Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
- 33% Solicitud de entrega de recursos no atendida

C 11.1% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOCAPs.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	5.65	7.95	6.57
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	10.00	5.00
3	Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.74	0.00	N/A	4.95
4	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	9.05	4.71
5	Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	6.63	0.00	4.78	2.76
	Promedio del Sector	9.55	0.04	8.85	4.74

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 68.0% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAPs que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 152 SOCAPs se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Cooperativa Acreimex no presentó problemática, ya que de los 20 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Cooperativa Acreimex no presentó problemática, ya que de los 20 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En esta materia Cooperativa Acreimex no presentó problemática. Ya que del único asunto, donde la Institución otorgo respuesta favorable al Usuario, no obtuvo respuesta favorable en el proceso conciliatorio.

De 1 asunto donde la institución otorgó respuesta desfavorable al Usuario, esta tampoco presentó problemática, ya que no obtuvo respuesta favorable en el procedimiento de Conciliación.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso, 1 (50.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este asunto no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningún asunto registró un incumplimiento en el proceso.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 COOPERATIVA ACREIMEX



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	13	4	2	1		20
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13	4	2	1		20
Asuntos directos	13	4	2	1		20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	1.00	1.00	1.00		1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	13	4	2	1		20
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	99.73	99.98	99.44	99.47		99.90

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.90	n/a	9.90
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.90	80.00	99.90

El puntaje 99.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.90 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	0	1	0		1
Asuntos concluidos	0	1	1	0		2
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	50.00	0.00		10.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	1	0		2
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	100.00	81.00	N/A		90.50

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	50.00	10.00	10.50	10.50	10.50
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			90.50	90.50	90.50

El puntaje 90.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.50 / 10 = 9.05 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	9.05	x	0.3	2.71

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 4.71

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	98	88	-10.2%
I.- Consultas	15	16	6.7%
II.- Controversias:	83	72	-13.3%
II.I Aclaraciones	67	58	-13.4%
II.II Reclamaciones	16	14	-12.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	83	72	-13.3%
Fax	56	57	1.8%
Teléfono	15	14	-6.7%
Mensajería	4	1	-75.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	3	0	-100.0%
Correo electrónico	5	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$538,824	\$346,448	-35.7%
Monto Abonado	\$489,482	\$218,310	-55.4%
% de Abono	90.8%	63.0%	
Resolución Favorable al Usuario	69.9%	87.5%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA CERRO DE LA SILLA



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SIC's: 2,289
 Acciones de Defensa realizadas de Caja Cerro de la Silla: 15 Part. 0.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA CERRO DE LA SILLA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	107	5	-95.3%
RECLAMACIONES	5	10	100.0%
Controversias	5	10	100.0%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	5	9	80.0%
• Conciliación	0	0	-
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	112	15	-86.6%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

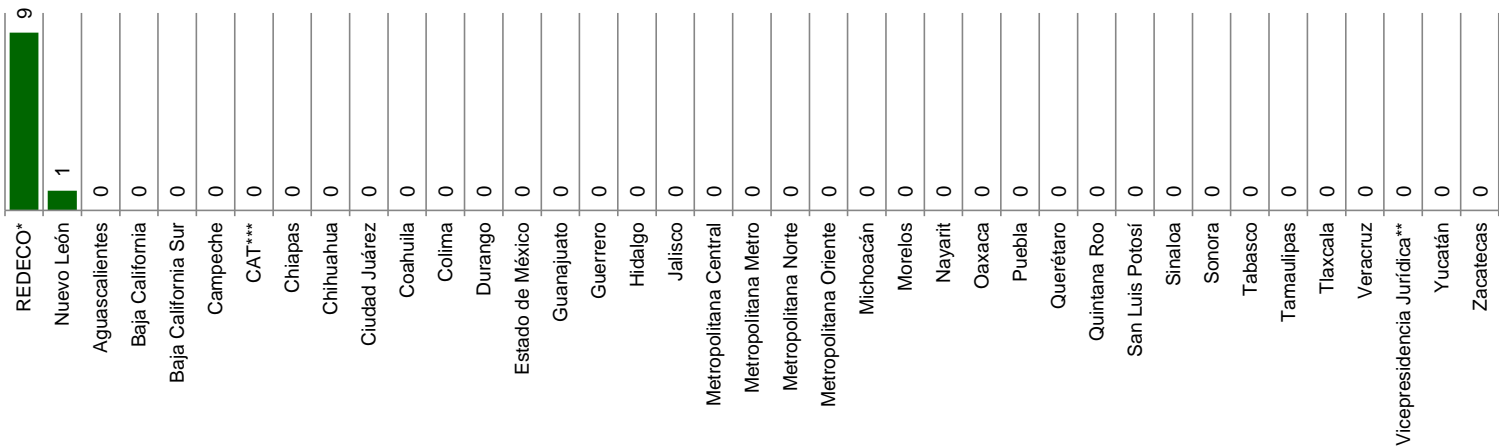
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CAJA CERRO DE LA SILLA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 10



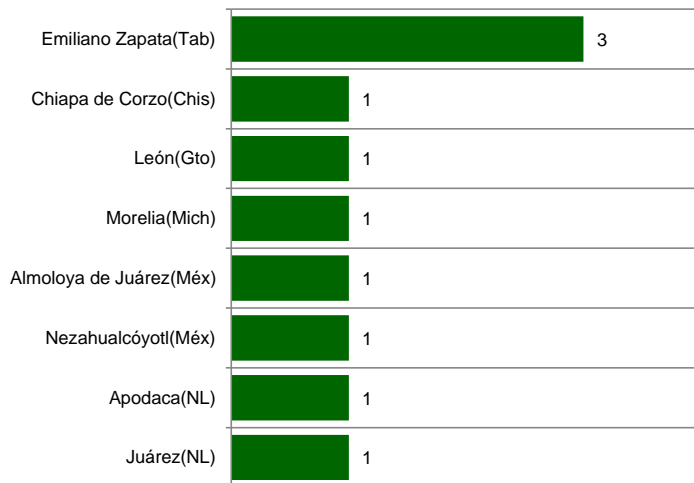
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 8 municipios del país se registran al menos una reclamación de Caja Cerro de la Silla, de estos, 4 concentran el 60% de las quejas.



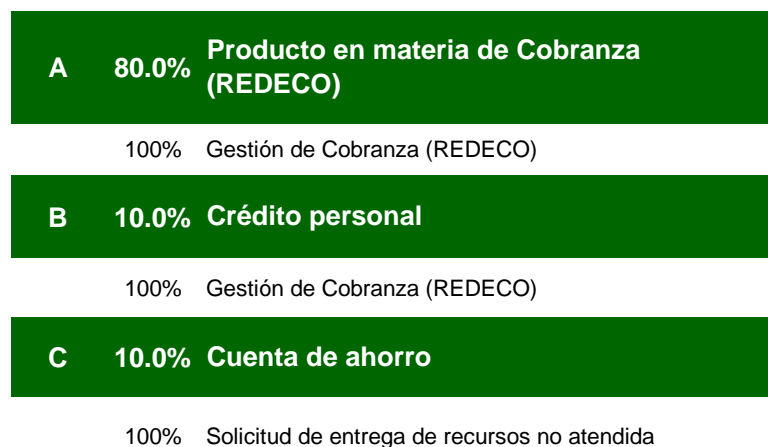
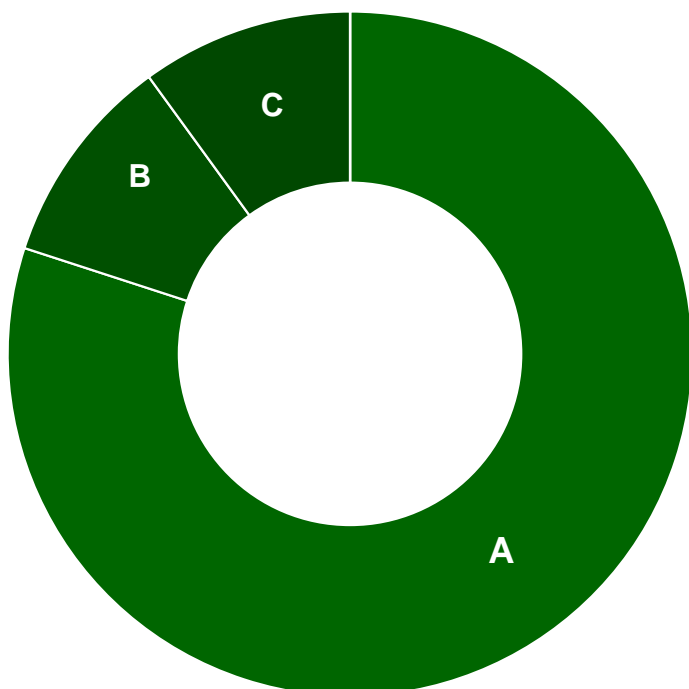
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

No se contó con información referente a la edad y sexo.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	5	100.0	10	100.0	100.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	2	40.0	8	80.0	300.0
Crédito personal	3	60.0	1	10.0	-66.7
Cuenta de ahorro	0	0.0	1	10.0	-





ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOCAPs.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	5.65	7.95	6.57
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	10.00	5.00
3	Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.74	0.00	N/A	4.95
4	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	9.05	4.71
5	Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	6.63	0.00	4.78	2.76
	Promedio del Sector	9.55	0.04	8.85	4.74

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 68.0% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAPs que se encuentran en operación.



METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)		100 Puntos
Asuntos directos vencidos		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos		10
Asuntos con prórroga		10
Asuntos con prórroga vencidos		15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga		10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO		20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron		15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron		10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)		100 Puntos
Asuntos diferidos		20
Asuntos diferidos no conciliados		20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso		20
Asuntos con incumplimiento de Convenio		40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 152 SOCAPs se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx



PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Caja Cerro de la Silla no presentó problemática, ya que del único asunto directo que presentó en el periodo no registró vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2017, Caja Cerro de la Silla no presentó problemática, ya que del único asunto concluido en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En esta materia Cerro de la Silla no presentó problemática, ya que en el periodo no presentó inconsistencia entre procesos.

EN CONCILIACIÓN:

Los asuntos de Caja Cerro de la Silla, no llegaron al proceso de Conciliación.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA CERRO DE LA SILLA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	27	0	0		27
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	27.00	0.00	0.00		27.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	99.43	N/A	N/A		97.36

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CAJA CERRO DE LA SILLA



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	27.00	n/a	7.36	n/a	7.36
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			97.36	80.00	97.36

El puntaje 97.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.36 / 10 = 9.74 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CAJA CERRO DE LA SILLA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	#¡REF!					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.74	x 0.2	1.95
• Gestión Electrónica:	0.00	x 0.5	0.00
• Conciliación*:	N/A	x 0.3	3.00

*Cuando la Institución no tiene asuntos concluidos en Conciliación, automáticamente se le asignan los tres puntos del proceso.

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 4.95



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	11	5	-54.5%
I.- Consultas	10	4	-60.0%
II.- Controversias:	1	1	0.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1	1	0.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	1	1	0.0%
Teléfono	0	1	-
Fax	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Mensajería	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$500	\$7,297	1359.4%
Monto Abonado	\$500	\$0	-100.0%
% de Abono	100.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	100.0%	0.0%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA SAN NICOLÁS



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs: 2,289
 Acciones de Defensa realizadas de Caja San Nicolás: 63 Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA SAN NICOLÁS:

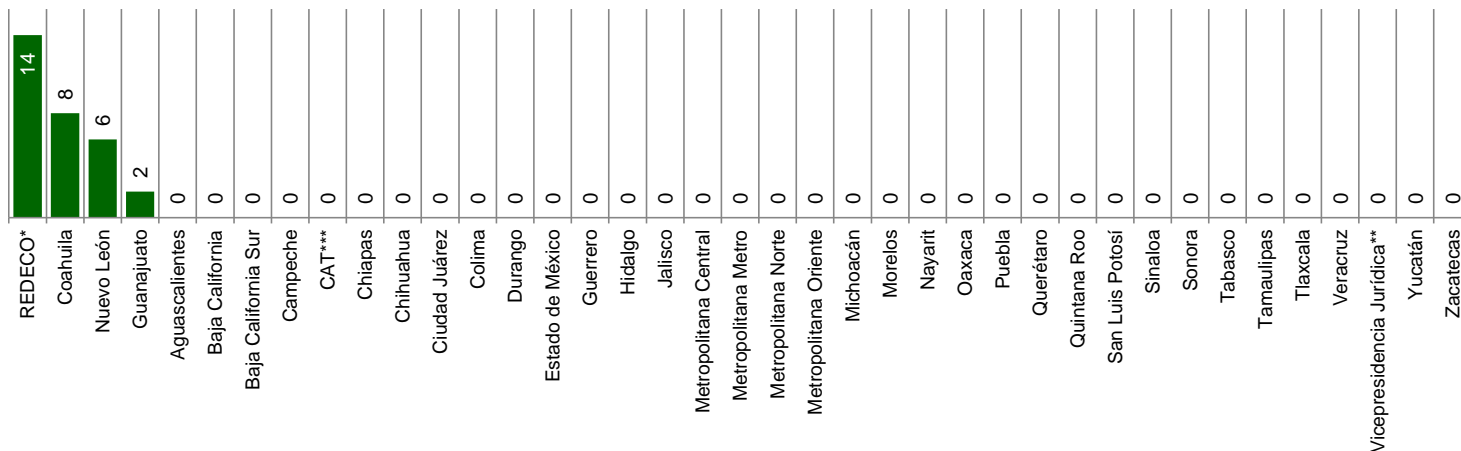
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	20	33	65.0%
RECLAMACIONES	10	30	200.0%
Controversias	9	30	233.3%
• Gestión Ordinaria	2	11	450.0%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	5	14	180.0%
• Conciliación	2	5	150.0%
Solicitud de Dictamen	1	0	-100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	30	63	110.0%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 30



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

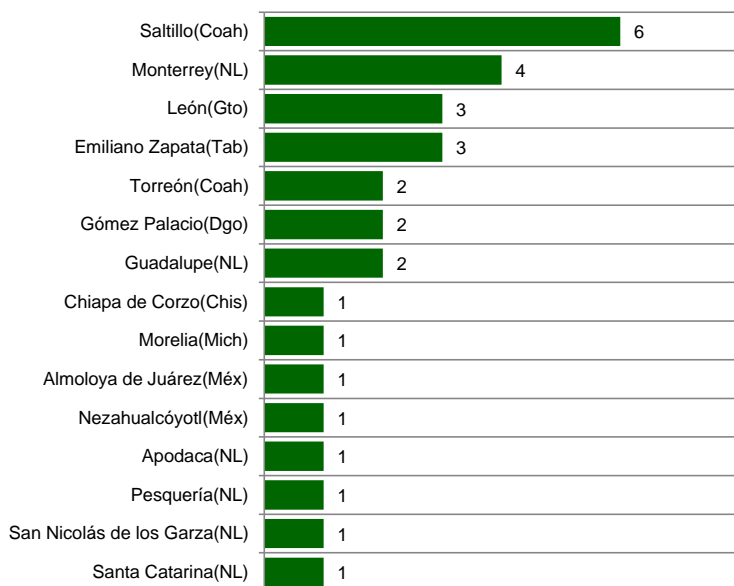
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 15 municipios del país se registran al menos una reclamación de Caja San Nicolás, de estos, 5 concentran el 60% de las quejas.

El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



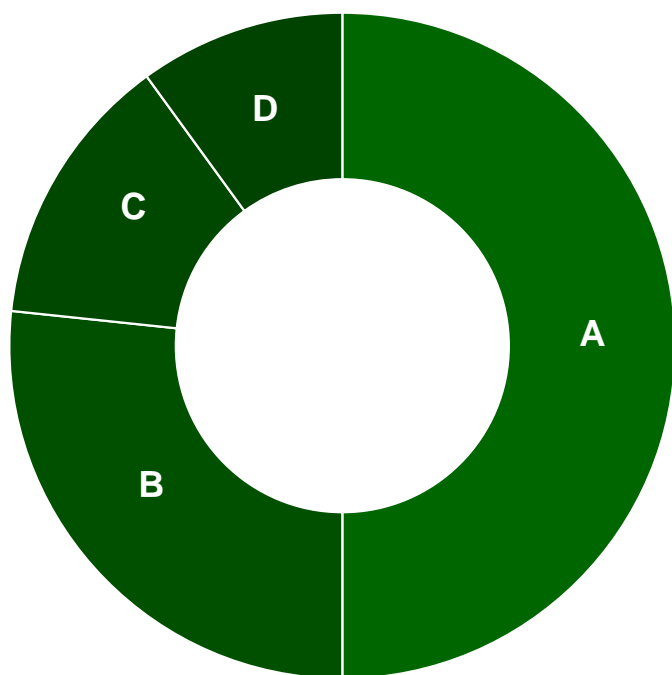
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	17%
Entre 30 y 39 años	7	23%
Entre 40 y 49 años	11	37%
Entre 50 y 59 años	7	23%
Entre 60 y 69 años	0	0%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	30	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	10	100.0	30	100.0	200.0
Crédito personal	5	50.0	15	50.0	200.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	3	30.0	8	26.7	166.7
Crédito al auto	0	0.0	4	13.3	-
Resto de productos 1/	2	20.0	3	10.0	-

1/ Incluye: Cuenta de ahorro y Tarjeta de débito.



A 50.0% Crédito personal

- 40% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 13% Beneficios no aplicados al crédito
- 13% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios

B 26.7% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 13.3% Crédito al auto

- 50% Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo
- 25% Inconformidad con el monto de las primas devengadas del seguro vinculado
- 25% Incumplimiento con los términos del contrato

D 10.0% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOCAPs.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	5.65	7.95	6.57
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	10.00	5.00
3	Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.74	0.00	N/A	4.95
4	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	9.05	4.71
5	Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	6.63	0.00	4.78	2.76
	Promedio del Sector	9.55	0.04	8.85	4.74

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 68.0% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAPs que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

- A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 152 SOCAPs se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Caja San Nicolás no presentó problemática, ya que de los 10 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Caja San Nicolás no presentó problemática, ya que de los 10 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. Caja San Nicolás no presentó esta problemática.

De 2 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, ninguno obtuvo respuesta favorable en el procedimiento de Conciliación.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso, Caja San Nicolás no presentó problemática, ya que no se registraron diferimientos.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningún asunto registró incumplimientos en el proceso.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA SAN NICOLÁS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	6	1	2	1		10
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6	1	2	1		10
Asuntos directos	6	1	2	1		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	1.00	1.00	1.00		1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	6	1	2	1		10
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1	1	0		2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	99.73	99.98	99.44	99.47		99.90

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA SAN NICOLÁS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.90	n/a	9.90
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.90	80.00	99.90

El puntaje 99.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.90 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CAJA SAN NICOLÁS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	3	1	0		4
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	3	1	0		4
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	100.00	100.00	N/A		100.00

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 5.00

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	8	17	112.5%
I.- Consultas	0	1	-
II.- Controversias:	8	16	100.0%
II.I Aclaraciones	2	2	0.0%
II.II Reclamaciones	6	14	133.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	8	16	100.0%
Teléfono	3	12	300.0%
Mensajería	4	3	-25.0%
Fax	1	1	0.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$140,506	\$90,361	-35.7%
Monto Abonado	\$39,006	\$16,000	-59.0%
% de Abono	27.8%	17.7%	
Resolución Favorable al Usuario	37.5%	31.3%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CAJA POPULAR MEXICANA



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOCAPs: 2,289
Acciones de Defensa realizadas de Caja Popular Mexicana: 877 Part. 38.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CAJA POPULAR MEXICANA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	582	619	6.4%
RECLAMACIONES	247	258	4.5%
Controversias	244	255	4.5%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	94	94	0.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	137	138	0.7%
• Conciliación	12	23	91.7%
Solicitud de Dictamen	3	3	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	829	877	5.8%

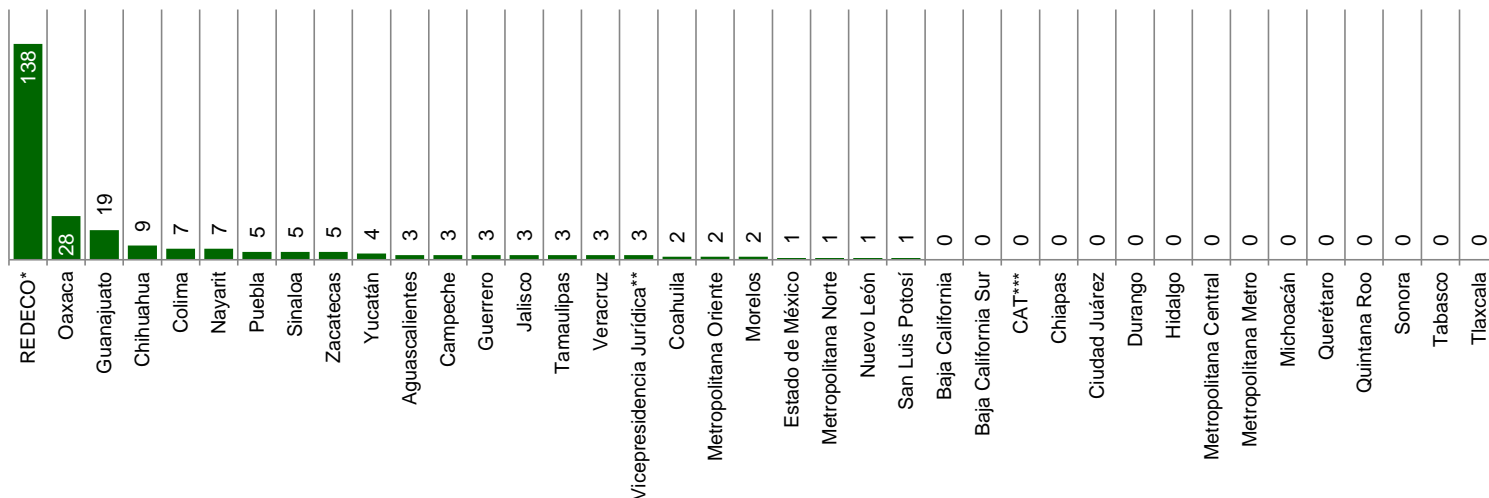
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 258

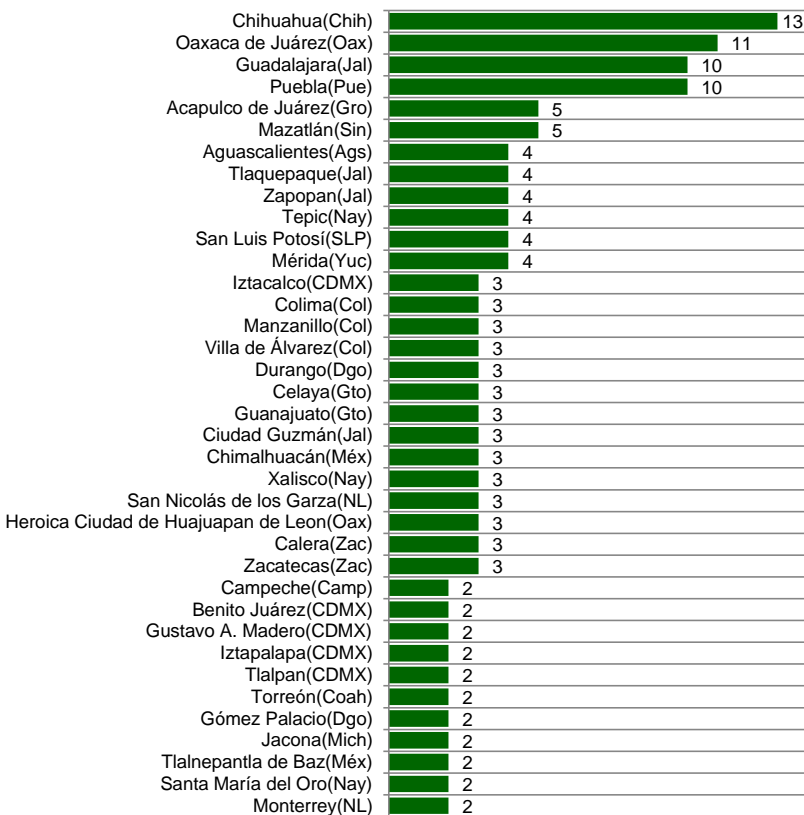


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
 (***) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 106 municipios del país se registran al menos una reclamación de Caja Popular Mexicana, de estos, 26 concentran el 60% de las quejas.

El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.



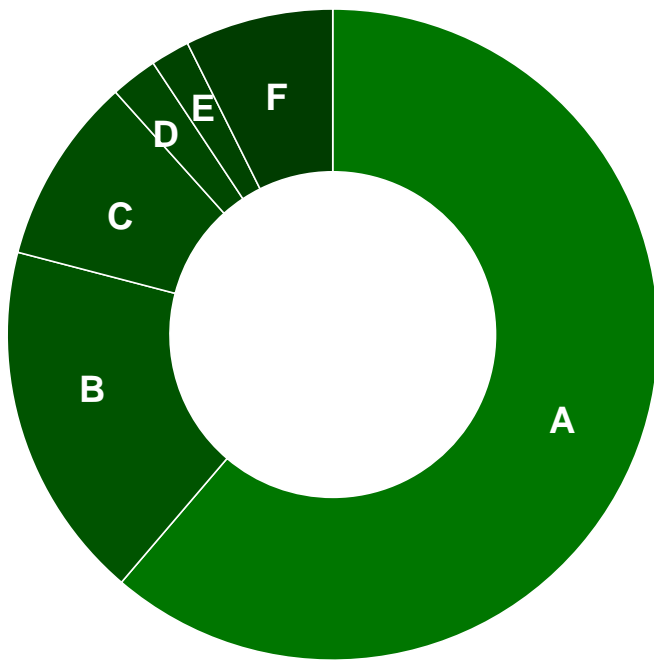
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	35	14%
Entre 30 y 39 años	63	24%
Entre 40 y 49 años	63	24%
Entre 50 y 59 años	51	20%
Entre 60 y 69 años	20	8%
Entre 70 y 79 años	23	9%
Más de 80 años	3	1%
Total	258	100%

Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	253	100.0	258	101.2	2.0
Crédito personal	149	58.9	158	62.4	6.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	39	15.4	46	17.8	17.9
Cuenta de ahorro	24	9.5	24	9.3	0.0
Crédito al auto	3	1.2	6	2.3	100.0
Tarjeta de débito	6	2.4	5	1.9	-16.7
Resto de productos 1/	32	12.6	19	7.4	-40.6

1/ Incluye:Crédito ABCD, Crédito hipotecario, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.



A	61.2%	Crédito personal
	52%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	6%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	17.8%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	9.3%	Cuenta de ahorro
	21%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	17%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	17%	Depósito no aplicado total o parcialmente
D	2.3%	Crédito al auto
E	1.9%	Tarjeta de débito
F	7.4%	Varios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOCAP y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOCAPs.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOCAPs.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	N/A	5.65	7.95	6.57
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	10.00	5.00
3	Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.74	0.00	N/A	4.95
4	Cooperativa Acreimex, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	9.99	0.00	9.05	4.71
5	Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	6.63	0.00	4.78	2.76
	Promedio del Sector	9.55	0.04	8.85	4.74

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 68.0% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 152 SOCAPs que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 152 SOCAPs se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Caja Popular Mexicana no presentó problemática, ya que de los 93 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2017, Caja Popular Mexicana no presentó problemática, ya que de los 97 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 2 casos Caja Popular Mexicana emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. Estos 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 12 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 19 asuntos atendidos en este proceso, 2 (10.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (5.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 33.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	20	24	28	21		93
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	132	190	273	152		747
Asuntos directos	20	24	28	21		93
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.60	7.92	9.75	7.24	✓	8.03
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	20	24	28	21		93
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	20	26	29	22		97
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	3	3	3		14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	0.00	33.33	0.00	✓	14.29
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00	100.00	0.00		100.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	1	0		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00	100.00	0.00		100.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	1		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	3	2	3		12
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	33.33	50.00	33.33	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00	100.00	100.00		100.00
Calificación del Proceso	52.82	89.54	56.16	89.69		56.52

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.03	n/a	3.52	n/a	3.52
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	14.29	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			56.52	48.00	56.52

El puntaje 56.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$56.52 / 10 = 5.65 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	0	1	0		2
Asuntos concluidos	7	4	4	4		19
Índice de asuntos diferidos (%)	14.29	0.00	25.00	0.00	✓	10.53
% de participación respecto del Sector	33.33	0.00	50.00	0.00		20.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	7	4	4	4		19
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	14.29	0.00	0.00	0.00		5.26
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		33.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	78.29	100.00	88.12	100.00		79.50

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero- diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	10.53	20.00	18.00	1.00	9.50
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	5.26	33.33	19.00	1.00	10.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			97.00	62.00	79.50

El puntaje 79.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.50 / 10 = 7.95 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	5.65	x	0.6	3.39
• Conciliación:	7.95	x	0.4	3.18

IDATU ENERO - DICIEMBRE = 6.57

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	52,668	126,257	139.7%
I.- Consultas	50,443	123,849	145.5%
II.- Controversias:	2,225	2,408	8.2%
II.I Aclaraciones	38	30	-21.1%
II.II Reclamaciones	2,187	2,378	8.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	2,225	2,408	8.2%
Teléfono	1,629	1,699	4.3%
Sucursales	430	532	23.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	93	95	2.2%
UNE	61	57	-6.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	8	21	162.5%
Página de internet	3	4	33.3%
Correo electrónico	1	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$3.7	\$4.3	17.6%
Monto Abonado (MDP)	\$1.6	\$2.4	46.7%
% de Abono	43.8%	54.7%	
Resolución Favorable al Usuario	27.6%	66.9%	

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.